

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM

(Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan)

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:

JUNianto

NPM : 13 02 14938



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
JULI 2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa
Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM

(Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan)

benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari, maka ijasa yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya akan mengembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Junianto

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA ANGKUTAN UMUM**

(Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan)

Oleh:

Junianto

NPM : 13 02 14938

Telah disetujui oleh pembimbing

Yogyakarta,24 Juli 2020.....

Pembimbing



(Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



FAKULTAS
TEKNIK

(Ir. AY. Harijanto S., M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
KINERJA ANGKUTAN UMUM**

(Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan)


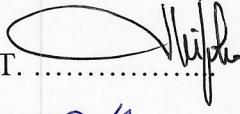



Oleh:

Junianto

NPM : 13 02 14938

Telah diuji dan disetujui oleh :

	Nama Dosen	Tanda Tangan	Tanggal
Ketuan	: Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.		24/7-2020
Anggota	: Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.		24/7 2020
Anggota	: Angelina Eva Lianasari, S.T., M.T.		24/8 - 2020

KATA HANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan)” adalah untuk melengkapi syarat menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi Program Strata-1 (S-1) di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Ibu Ir. JF. Soandrijanie, M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi perhatian penuh dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Eng. Luky Handoko, ST., M.Eng selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
3. Bapak Ir. AY. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff di Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapa dan Mama, serta kedua saudara yang selalu memberi dukungan dan doa sepanjang proses pelaksanaan Tugas Akhir ini.
6. Raden Regina Brilliana Dyah Ayu Putri, yang selalu membantu, memberi dukungan dan doa.
7. Teman-teman Teknik Sipil angkatan 2013 yang juga masih berjuang menyelesaikan Tugas Akhir pada semester ini.

8. Saudara dan sahabat seperjuangan Kayanaki Putra, Kobarsun, Kontrakan Aluk.co, dan KMT UAJY yang selalu memberikan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang juga telah membantu selama proses pelaksanaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan Tugas Akhir ini belum sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat dan dapat memperluas serta menambah pengetahuan bagi kita semua.

Yogyakarta, Juli 2020

Penulis

Junianto

NPM :13 02 14938

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iii
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Keaslian Tugas Akhir	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1. Pengertian Transportasi	7
2.2. Angkutan Umum	7
2.3. Jenis Angkutan Umum	8
2.4. Tingkat Kepuasan Penumpang	9
 BAB III LANDASAN TEORI	 10
3.1. Standar Pelayanan Angkutan Umum	10
3.2. Populasi dan Sample	16
3.2.1. Populasi	16
3.2.2. Sample	16
3.3. Teori Uji Kuesioner	16
3.3.1. Uji validitas	16
3.3.2. Uji reliabilitas	18
3.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	19

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	25
4.1. Umum	25
4.2. Lokasi Penelitian	25
4.3. Metode Pengumpulan Data	25
4.4. Alat Bantu Penelitian	26
4.5. Bagan Alir Pelaksanaan	27
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
5.1. Survei Pendahuluan	28
5.2. Uji Validitas	31
5.2.1. Uji validitas tingkat kepuasan	31
5.2.2. Uji validitas tingkat kepentingan	38
5.3. Uji Reliabilitas	45
5.3.1. Uji reliabilitas tingkat kepuasan	45
5.3.2. Uji reliabilitas tingkat kepentingan	50
5.4. Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian	55
5.5. Analisis Kuadrat	63
5.5.1. Analisis kuadran pada aspek keamanan	65
5.5.2. Analisis kuadran pada aspek keselamatan	66
5.5.3. Analisis kuadran pada aspek kenyamanan	67
5.5.4. Analisis kuadran pada aspek keterjangkauan	70
5.5.5. Analisis kuadran pada aspek keseraraan	71
5.5.6. Analisis kuadran pada aspek keteraturan	72
5.5.7. Analisis kuadran keseluruhan	74
5.6. Standar Pelayanan Minimal	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	79
6.1. Kesimpulan	79
6.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

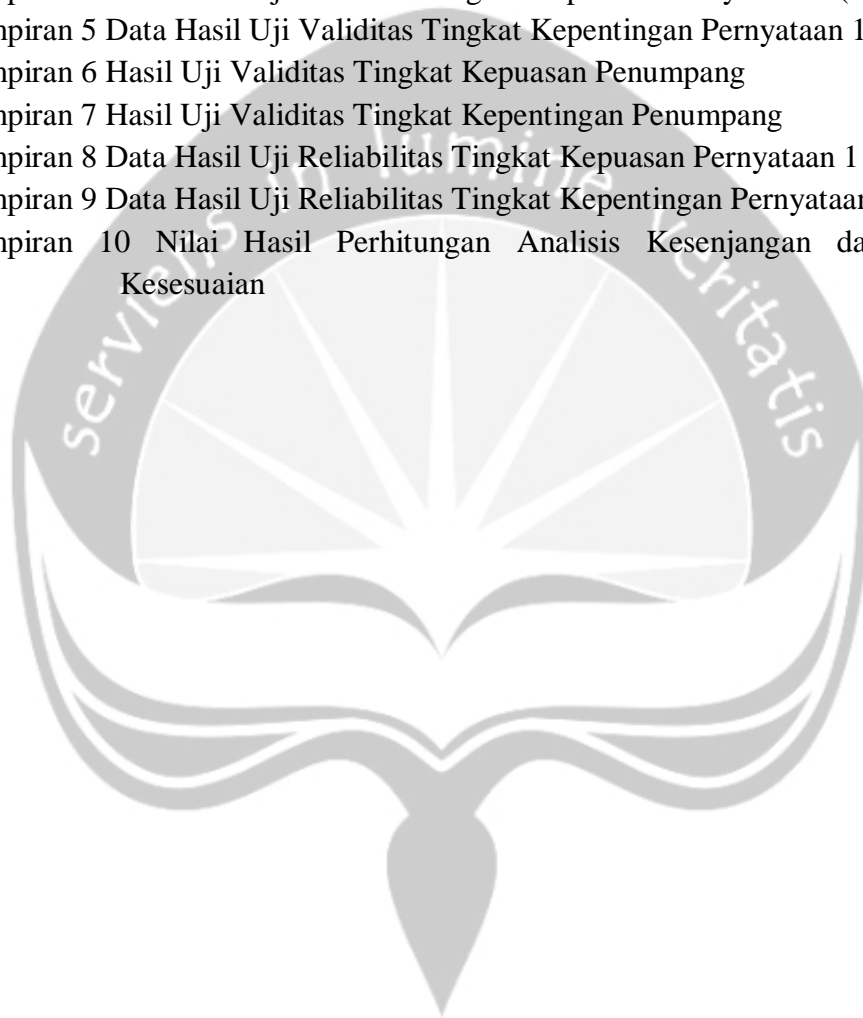
Tabel 3.1 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antarkota Dalam Provinsi .	10
Tabel 3.2 Tabel r-Momen	17
Tabel 3.3 Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan	21
Tabel 5.1 Data Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kepuasan	32
Tabel 5.2 Data Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pernyataan 1 (X)	35
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang	38
Tabel 5.4 Data Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan	38
Tabel 5.5 Data Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pernyataan 1 (X) ...	42
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang	45
Tabel 5.7 Data Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pernyataan 1	46
Tabel 5.8 Nilai Hasil Perhitungan Varians Butir Tingkat Kepuasan	49
Tabel 5.9 Data Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pernyataan 1	51
Tabel 5.10 Nilai Hasil Perhitungan Varians Butir Tingkat Kepentingan	54
Tabel 5.11 Kesesuaian pada Aspek Keamanan	58
Tabel 5.12 Kesesuaian pada Aspek Keselamatan	59
Tabel 5.13 Kesesuaian pada Aspek Kenyamanan	60
Tabel 5.14 Kesesuaian pada Aspek Keterjangkauan	61
Tabel 5.15 Kesesuaian pada Aspek Kesenjajaran	62
Tabel 5.16 Kesesuaian pada Aspek Keteraturan	63
Tabel 5.17 Analisis Kuadran pada Aspek Keamanan	65
Tabel 5.18 Analisis Kuadran pada Aspek Keselamatan	66
Tabel 5.19 Analisis Kuadran pada Aspek Kenyamanan	68
Tabel 5.20 Analisis Kuadran pada Aspek Keterjangkauan	70
Tabel 5.21 Analisis Kuadran pada Aspek Kesenjajaran	71
Tabel 5.22 Analisis Kuadran pada Aspek Keteraturan	72
Tabel 5.23 Analisis Kuadran Keseluruhan	74
Tabel 5.24 Pengecekan Standar Minimal Pelayanan	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Jalur Transportasi Makassar-Watampone	2
Gambar 1.2 Angkutan Umum Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae	3
Gambar 3.1 Diagram Kartesius (<i>Sumber: Supranto</i>)	23
Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian	27
Gambar 5.1 Diagram GAP Aspek Keamanan	58
Gambar 5.2 Diagram GAP Aspek Keselamatan	59
Gambar 5.3 Diagram GAP Aspek Kenyamanan	60
Gambar 5.4 Diagram GAP Aspek Keterjangkauan	61
Gambar 5.5 Diagram GAP Aspek Kesetaraan	62
Gambar 5.6 Diagram GAP Aspek Keteraturan	63
Gambar 5.7 Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Keamanan	65
Gambar 5.8 Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Keselamatan	67
Gambar 5.9 Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Kenyamanan	68
Gambar 5.10 Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Keterjangkauan	70
Gambar 5.11 Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Kesetaraan	71
Gambar 5.12 Diagram Analisis Kuadran pada Aspek Keteraturan	73
Gambar 5.13 Diagram Analisis Kuadran Keseluruhan	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Kuesioner
- Lampiran 2 Data Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kepuasan
- Lampiran 3 Data Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan
- Lampiran 4 Data Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pernyataan 1 (X1)
- Lampiran 5 Data Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pernyataan 1 (X1)
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang
- Lampiran 8 Data Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pernyataan 1
- Lampiran 9 Data Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pernyataan 1
- Lampiran 10 Nilai Hasil Perhitungan Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian



INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA ANGKUTAN UMUM (Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan), Junianto, NPM 13 02 149338, Tahun 2020, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Terletak di Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Bone, Kota Watampone merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang banyak dikunjungi wisatawan. Banyak wisatawan yang berdatangan kesana namun biasanya terkendala akses untuk sampai kesana. Untuk mendukung mobilisasi penduduk di kawasan Watampone, dibutuhkan sarana transportasi yang memadai. Sarana transportasi yang memegang peranan penting pada mobilisasi penduduk di wilayah ini adalah angkutan umum. Untuk itulah diperlukan melakukan pengujian tingkat kepuasan penumpang angkutan umum terhadap kinerja angkutan umum ini.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program Microsoft Excel. Selain itu dilakukan pengecekan lapangan terkait item-item standar pendukung pelayanan minimal angkutan umum sesuai Keputusan Menteri Perhubungan.

Dari hasil analisis diagram kartesius diketahui faktor-faktor yang sangat penting bagi penumpang namun pelaksanaannya belum memuaskan adalah jaminan keamanan saat berada di dalam angkutan umum, waktu operasional angkutan umum, kemudahan dalam memperoleh angkutan umum, perilaku sopir kepada penumpang angkutan umum. Faktor-faktor terkait kesehatan fisik dan mental pengemudi, pemahaman pengemudi terkait rute yang dilalui. Pengetahuan pengemudi terkait tata cara berlalulintas, pintu kendaraan yang berfungsi dengan baik, serta prioritas bagi ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak saat naik turun angkutan umum, sudah sesuai dengan harapan penumpang sehingga perlu dipertahankan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Angkutan Umum, Validitas, Reliabilitas, *Importance Performance Analysis*.

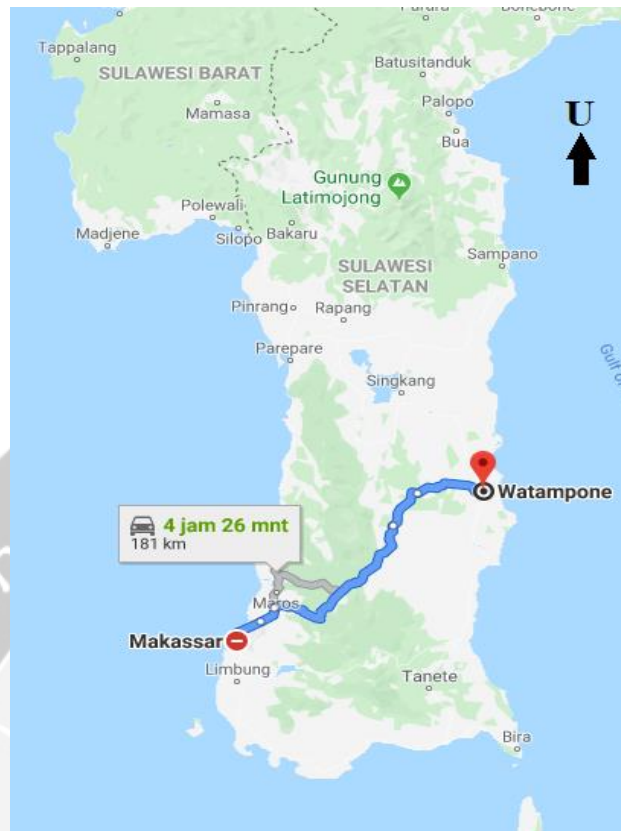
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa angkutan umum memiliki peranan penting dalam mewujudkan pembangunan perekonomian, dalam mewujudkan hal tersebut jasa angkutan umum memerlukan penangan serius. Jasa angkutan umum merupakan elemen penting dalam pertumbuhan perekonomian karena berkaitan dengan distribusi jasa, barang, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai macam bentuk moda transportasi angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan terhadap penumpang sehingga menimbulkan persaingan dengan angkutan umum lainnya.

Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu tempat tujuan wisatawan yang banyak dikunjungi wisatawan dan juga memiliki sejumlah sumber daya alam maupun kekayaan istiadat seperti alam, perbukitan yang sangat baik. Watampone atau biasa disebut Bone merupakan salah satu kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan dengan ibukotanya Ujung Pandang yang sekarang lebih dikenal oleh banyak orang dengan Kota Makassar. Ada beberapa transportasi angkutan umum menuju Makassar-Watampone terutama pada bulan-bulan tertentu seperti pada saat liburan sekolah, lebaran, tahun baru maupun hari besar lainnya.



Gambar 1.1 Peta Jalur Transportasi Makassar-Watampone

Untuk akses transportasi menuju dua wilayah tersebut selain bisa menggunakan transportasi pribadi, pemerintah juga swasta menyediakan fasilitas kedatangan dan kepulangan mereka dengan menggunakan moda transportasi darat dan juga udara. Untuk sementara jalur transportasi penerbangan yang bisa dijangkau pesawat dari kota-kota besar adalah Bandara Sultan Hasanuddin-Makassar, setelah itu dilanjutkan dengan menggunakan transportasi angkutan umum yang bisa di jumpai di terminal Daya.

Untuk penggunaan transportasi angkutan umum waktu yang ditempuh dari Kota Makassar ke Kabupaten Watampone sekitar 4-5 jam perjalanan. Kebanyakan masyarakat yang menggunakan transportasi angkutan umum ini adalah para pendatang, mahasiswa, dan pengusaha.



Gambar 1.2 Angkutan Umum Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae

Dengan adanya transportasi angkutan umum, masyarakat pada umumnya dapat melakukan aktivitas bepergian dengan cepat dan mudah. Namun seiring berjalannya waktu dengan perkembangan jaman, masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja melainkan masyarakat membutuhkan yang namanya kenyamanan maupun kepuasan atas jasa transportasi yang ada sekarang ini. Semakin meningkatnya kebutuhan akan transportasi angkutan umum, pemilihan transportasi angkutan umum yang akan digunakan pun mulai diperhitungkan dari segi penampilan.

Pada dasarnya semua transportasi itu baik adanya, hanya saja bagaimana cara masyarakat dapat menyikapi serta menyesuaikan fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa yang sesuai dengan kebutuhan serta kondisi ekonomi konsumen itu sendiri. Dalam hal ini penggunaan jasa angkutan umum ini pihak pengguna mengharapkan adanya pelayanan sebaik-baiknya, baik dalam hal kenyamanan mulai dari kendaraan, tempat duduk, keramahan sopir dan perjalanan yang aman

dan nyaman hingga sampai di tempat tujuan dengan selamat. Permintaan penumpang terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna jasa angkutan umum dapat terwujud apabila pemberi jasa layanan angkutan umum dapat memenuhi keamanan, dan kenyamanan penumpang. Dalam hal ini hubungannya dengan kepuasan penumpang pihak penyedia jasa angkutan umum tentunya sangat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar memenuhi harapan pengguna jasa tersebut. Saat ini penumpang angkutan umum merasakan pelayanan yang diberikan kurang bagus, kurang memuaskan, dan kenyamanan diberikan sangat kurang. Hal ini disebabkan dari perilaku sopir angkutan umum yang saat berkendara tingkat kecepatan melewati batas kewajaran dan respons yang diberikan sangata kurang. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian mengenai pelayanan transportasi angkutan umum yang melayani perjalanan trayek terminal Daya-Petta Ponggawae berdasarkan kebutuhan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, ada beberapa faktor yang mana tingkat kepuasan yang diberikan kurang diperhatikan, serta kualitas dari pelayanan jasa angkutan umum Provinsi Terminal Daya-Petta Ponggawae harus lebih ditingkatkan dan dipertahankan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang angkutan umum yang berada diterminal Daya-Petta Ponggawae.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar penumpang merasakan kenyamanan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian tugas akhir ini analisis tingkat kepuasan penumpang angkutan umum terhadap kinerja angkutan umum ini adalah.

1. Penelitian ini difokuskan pada angkutan umum trayek terminal Daya-Petta Ponggawae.
2. Lokasi penelitian dilakukan di Makassar, Sulawesi Selatan.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada para penumpang angkutan umum trayek terminal Daya-Petta Ponggawae.
4. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 20 maret 2020 pada jam-jam operasional.
5. Penelitian ini dilakukan hanya untuk mengetahui kepuasan penumpang angkutan umum terhadap kualitas, dan kenyamanan dalam jasa angkutan umum.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagai mana pemahaman masyarakat mengenai tingkat kenyamanan dan kepuasan penumpang saat menggunakan jasa transportasi angkutan umum. Diharapkan kepada pemerintah terutama dinas yang terkait dan para penyedia jasa angkutan umum dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menyikapi apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat saat menggunakan jasa angkutan umum.

1.6 Keaslian Tugas Akhir

Dapat dilihat bahwa ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum.

1. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Metro Permai Trayek Toraja-Makassar yang disusun oleh Allo, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2015.
2. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum (*Studi Kasus Bus Primadona Trayek Toraja-Makassar, Sulawesi Selatan*) yang disusun oleh Manda, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2018.
3. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Po.Raya Trayek Surakarta-Jakarta yang disusun oleh Giantoko, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2019.
4. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (*Studi Kasus Trayek Terminal Wosi-Arfai-Anday-Maripi, Manokwari-Papua Barat*) yang disusun oleh Hindom, Lapotan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2017.

Untuk penelitian yang terkait Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (*Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan*) sepengetahuan penulis belum pernah ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat yang lain, di mana ditempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Berarti transportasi juga merupakan suatu proses gerak, proses pindah, proses mengangkut (Miro,2002).

Transportasi berarti memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu tempat ke tempat lain (Morlok,1985).

Menurut Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan mendefinisikan transportasi dan angkutan adalah perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan diruang lalu lintas.

2.2 Angkutan Umum

Menurut Warpani (1990), angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk membentuk memindahkan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain sesuai dengan tempat yang dituju dengan menggunakan kendaraan. Sementara angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum dengan sistem sewa atau bayar seperti, angkutan kota bus, minibus, kereta api, angkutan air dan angkutan udara.

Menurut Warpani (1990), karena merupakan angkutan massal, perlu adanya kesamaan di antara para penumpang, antara lain kesamaan asal dan tujuan seperti pengumpulan penumpang di terminal atau tempat perhentian. Angkutan umum massal atau *masstransit* memiliki trayek dan jadwal keberangkatan yang tetap. Pelayanan angkutan umum penumpang akan berjalan dengan baik apabila tercipta keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan.

Menurut Miro (2002) ukuran pelayanan alat pendukung transportasi yang baik adalah aman, cepat, lancar, nyaman, ekonomis, dan terjamin kesediaanya.

Menurut Undang-Undang No.22 Tahun 2009 Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk mengangkut barang dan atau orang dengan dipungut biaya.

2.3 Jenis Angkutan Umum

Berdasarkan Undang-Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan Pasal 142, jenis pelayanan angkutan umum terdiri dari berikut ini.

1. Angkutan lintas batas negara, yaitu angkutan dari suatu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.
2. Angkutan antar kota antar provinsi, yaitu angkutan dari suatu kota ke kota lain yang melalui daerah kabupaten/kota yang melewati satu daerah provinsi yang terikat dalam trayek.
3. Angkutan kota dalam provinsi, yaitu angkutan dari suatu kota ke kota lain antar daerah kabupaten/kota dalam suatu daerah provinsi yang terikat dalam trayek.

4. Angkutan perkotaan, yaitu angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam kawasan perkotaan yang terikat dalam trayek. Kawasan perkotaan yang dimaksud adalah sebagai berikut:
 - a. Kota sebagai daerah otonomi,
 - b. Bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan,
 - c. Kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan.
5. Angkutan pedesaan, yaitu angkutan dari suatu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan.

2.4 Tingkat Kepuasan Penumpang

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa latin yaitu *satic* (memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Gerson (2002), kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang/jasa itu berjalan atau berfungsi dengan baik jika tidak pelanggan menjadi kecewa dan pihak penyedia jasa/perusahaan harus menemukan cara membuat pelanggan menjadi puas.

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Standar Pelayanan Angkutan Umum

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam trayek, maka ditetapkan standar pelayanan minimal angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP).

Tabel 3.1 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antarkota Dalam Provinsi

No	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan
						Ek	Eks	SE	
2.	KESELAMATAN								
	a. Pengemudi								
	1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat.	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.	√	√	√	
	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan mengenali rute pelayanan, tanggap darurat, dan pelayanan.	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas.	Telah mengikuti pelatihan	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	√	√	√	
	2a) Jam istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.	Untuk menjaga agar kondisi pengemudi tetap prima	Kondisi pengemudi prima	Diterapkannya jam istirahat pengemudi	√	√	√	
	b. Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 2 (dua) unit.	√	√	√	
	c. Alat pemukul/pemecah kaca (martil).	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 1 (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.	√	√	√	Kaca jendela difungsikan sebagai pintu darurat.

Lanjutan Tabel 3.1

No	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan
						Ek	Eks	SE	
	d. Alat pemadam api ringan (APAR)	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan didalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 (tiga) kg dan tabung diberi warna mencolok/ reflektif	√	√	√	Ukuran disesuaikan dengan jenis kendaraan.
	e. Fasilitas Kesehatan	Berupa Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. Kassa steril; 2. Plester perekat; 3. Anti septik; dan 4. Gunting tajam.	√	√	√	
	f. Buku panduan pebumpang.	1. Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan.	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan.	1. Ketersediaan 2. Bentuk dan letak	1. Harus tersedia. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan didalam kendaraan.	√	√	√	
		2. Buku panduan do'a pada saat perjalanan.	Memudahkan penumpang untuk berdoa sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing.	1. Ketersediaan 2. Bentuk dan letak	1. Harus tersedia pada setiap tempat duduk. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan didalam kendaraan.	√	√	√	
	g. Pintu darurat.	Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat terjadi kecelakaan.	Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran.	Ketersediaan.	Tersedia disetiap kendaraan.	√	√	√	
	g1. Pintu Keluar dan Masuk Penumpang	Pintu keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Untuk menjamin keselamatan penumpang	Ketersedian dan Berfungsi	Dapat Berfungsi dengan baik	√	√	√	
	g2. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Untuk menjamin keselamatan	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir	√	√	√	
	g3. Rel korden (gorden) dijendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	Mempercepat proses evakuasi	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas	Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas	√	√	√	
	g4. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum	Untuk mengendalikan kecepatan	Terpasangnya alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik	√	√	√	
	g5. Pegangan Tangan (hand grip)	Pemasangan hand grip pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Sebagai tempat pegangan penumpang yang berdiri apabila terjadi pengereman mendadak	Terpasangnya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar	Terpasang	√	√	√	

Lanjutan Tabel 3.1

No	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan
						Ek	Eks	SE	
	g6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	Untuk mesin bus yang berada dibelakang tidak ada pintu pengemudi Untuk mesin didepan, pintu hanya boleh digunakan teknisi	Mendorong pengemudi lebih bertanggung jawab terhadap penumpang dalam mengoperasikan kendaraan	Tidak terpasangnya pintu pengemudi Tidak terpasang	Tidak terpasang	√	√	√	
	g7. Alat pemukul/pemeca kaca (martil)	Berupa martil yang diletakkan dijendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan	1 (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.	√	√	√	
	g8. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan didalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 kg dan tabung diberi warna mencolok/reflektif	√	√	√	
	g9. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional indonesia (SNI)	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Untuk menyalakan audio system, jam digital, slot papan trayek (LED) dan bel penumpang	Tersedia	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	√	√	√	
	g10. Sabuk keselamatan	Sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Untuk menjamin keselamatan semua penumpang	Tersedia	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	√	√	√	Harus dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun sejak peraturan ditetapkan
	h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool).	Tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan.	Memastikan kendaraan terpelihara dan terawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi.	Ketersediaan.	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	√	√	√	
	i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pemeriksaan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	√	√	√	Pengecekan dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi untuk menjamin kendaraan baik operasi (Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan).

Lanjutan Tabel 3.1

No	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan
						Ek	Eks	SE	
	j. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. Penumpang; 2. Pengemudi; dan 3. Pihak ketiga	√	√	√	
3.	KENYAMANAN	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkutan.	Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk.	Jumlah penumpang terangkut.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkutan.	√	√	√	
	a. Kapasitas angkutan.								
	b. Fasilitas Utama.	1. Tempat duduk.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.	1. Susunan tempat duduk.	1. Untuk bus besar dan bus maxi: a. Konfigurasi <i>seat</i> 2-3 b. Konfigurasi <i>seat</i> 2-2 c. Konfigurasi <i>seat</i> 2-1 2. Untuk bus kecil dan bus sedang.	√	√	√	
				2. Bahan dasar tempat duduk	Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik.	√	√	√	
				3. Lebar tempat duduk	1. Paling sedikit 400 mm 2. Paling sedikit 480 mm 3. Paling sedikit 650 mm	√	√	√	
				4. Jarak antar tempat duduk.	Diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: 1. Paling sedikit 650 mm; 2. Paling sedikit 850 mm; 3. Paling sedikit 1200 mm.	√	√	√	
				5. Lebar lorong (gangway)	1. Paling sedikit 350 mm 2. Paling sedikit 400 mm 3. Paling sedikit 400 mm	√	√	√	

Lanjutan Tabel 3.1

No	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan
						Ek	Eks	SE	
		2. Nomor tempat duduk.	Urutan tempat duduk untuk memandu penumpang duduk sesuai dengan nomor yang tertera ditiket dan menciptakan ketertiban didalam kendaraan untuk menghindari penumpang saling berebut tempat duduk.	1. Ketersediaan 2. bentuk	1. Harus tersedia. 2. Nomor kursi	√ √	√ √	√ √	
		3. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap dibagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ ditutup untuk menjaga suhu diruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas atau disaat AC tidak berfungsi.	Jumlah berfungsi	Semua berfungsi dengan baik.	√	√	√	
		4. Rak bagasi.	Tempat untuk menempatkan barang bawaan didalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
		5. Bagasi bawah.	Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
		6. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/ atau kantung kertas atau plastik.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah tempat sampah diletakkan dibagian depan dan belakang kendaraan atau 1 (satu) buah kantung kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk.	√	√	√	
	c. Fasilitas Tambahan.	1. Kaca film.	Untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Paling gelap 40%.		√	√	

Lanjutan Tabel 3.1

No	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan
						Ek	Eks	SE	
		2. Sarana <i>visual audio</i> ditempatkan diruang penumpang.	Sebagai sarana hiburan untuk penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu).		√	√	
		3. Gorden.	Berupa kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
		4. Pengaturan suhu ruangan.	Fasilitas pengatur suhu didalam kendaraan menggunakan AC (<i>air conditioner</i>).	1. Ketersediaan 2. Suhu	1. Harus tersedia dan berfungsi dengan baik. 2. Suhu dalam kendaraan 20-22 C.	√	√	√	
		5. <i>Reclining Seat</i> .	Merupakan tempat duduk yang dapat diatur.	Ketersediaan.	Harus tersedia.		√	√	
		5a. Larangan Merokok	Berupa stiker dan dengan gambar dan/ atau tulisan "Dilarang Merokok".	Tersedia dan terpasang dengan baik.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan.	√	√	√	

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015.

3.2 Populasi dan Sample

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Arikunto (2013), populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun prosentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu, yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016), sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel yang akan diambil sesuai dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N.e^2)} \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan:

n = jumlah *sample*

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolelir.

3.3 Teori Uji Kuesioner

3.3.1 Uji validitas

Menurut Sugiyono (2009), uji validitas akan dilakukan dengan metode person atau metode korelasi *product moment* yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan pada kuisisioner dengan skor total. Adapun rumus korelasi product moment adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}} \dots\dots\dots 3.2$$

Keterangan:

r_{xy} = korelasi product moment

n = jumlah uji coba

$\sum x_i$ = jumlah skor variable X (skor item)

$\sum y_i$ = jumlah skor variable Y (total skor seluruh item)

$\sum x_i^2$ = jumlah skor kuadrat variable X

$\sum y_i^2$ = jumlah skor kuadrat variable Y

$\sum x_i y_i$ = jumlah perkalian variable X dengan variable Y

Tabel 3.2 Tabel r-Momen

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono

3.3.2 Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 2013). Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mencari reliabilitas adalah teknik perhitungan reliabilitas koefisien Alfa Cronbach. Sebelum menghitung reliabilitas menggunakan rumus alpha terlebih dahulu dicari harga varians pada setiap item dan varians total. Rumus untuk menentukan nilai jumlah varians butir setiap item pernyataan (Ristiawan, 2018) adalah sebagai berikut:

$$\sigma b^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.3$$

Keterangan:

σb^2 = skor rata-rata tingkat kerja

$\sum x^2$ = skor rata-rata tingkat kepetingan/harapan

$(\sum x)^2$ = jumlah responden

N = jumlah responden uji coba

Setelah diperoleh nilai jumlah varians butir setiap item pernyataan maka langkah selanjutnya adalah mencari nilai dari varians total dengan persamaan sebagai berikut:

$$\sigma t^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.4$$

Keterangan:

σt^2 = varians total

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor total dari setiap responden

$\sum Y$ = jumlah kuadrat seluruh skor total dari setiap responden

N = jumlah responden uji coba

Rumus Alfa Cronbach digunakan setelah menemukan varian butir dan varian. Rumus Alfa Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r^{11} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \dots\dots\dots 3.5$$

Keterangan:

r^{11} = reliabilitas

K = banyaknya butir item

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians item

σt^2 = varian total

Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika Cronbach

Alpha memiliki nilai $> 0,70$. Semakin nilai r^{11} mendekati 1 maka semakin tinggi pula reliabilitasnya. (Fraenkel dkk, dalam Leman, 2018)

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis merupakan pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik. Perbaikan kinerja dapat berdampak besar pada kepuasan pelanggan total (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Menurut Wahyuni (2014), *Importance Performance Analysis* terdiri atas dua buah analisis yaitu analisis kesenjangan (GAP) dan analisis kuadran. Analisis kuadran berfungsi untuk memetakan hubungan antara harapan konsumen serta kenyataan kinerja yang mempunyai hasil berupa informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen.

Pada penelitian kali ini tahap-tahap yang akan dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan para pengguna angkutan umum antarkota dalam provinsi trayek terminal Daya-Petta Ponggawae adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut fasilitas dan pelayanan yang akan berpengaruh pada tingkat kepuasan penumpang yakni pengguna mobil angkutan umum antarkota dalam provinsi trayek terminal Daya-Petta Ponggawae.
2. Mengukur tingkat kepuasan penumpang angkutan umum menggunakan beberapa factor yang mempengaruhi sejauh mana tingkat kepuasan penumpang berdasarkan parameter standar pelayanan minimal angkutan antarkota dalam provinsi menurut peraturan yang berlaku.
3. Analisis yang digunakan adalah analisis yang menggunakan skala *likert* 5 tingkat yang merupakan penilaian atas persepsi kinerja dan kepentingan dengan maksud skala dan bobot sebagaimana dikemukakan oleh (Supranto, 2001) sebagai berikut:
 - a. Jawaban sangat puas dan sangat penting diberi bobot 5.
 - b. Jawaban puas dan penting diberi bobot 4.
 - c. Jawaban cukup puas dan cukup penting diberi bobot 3.
 - d. Jawaban kurang puas dan kurang penting diberi bobot 2.
 - e. Jawaban tidak puas dan tidak penting diberi bobot 1.

Melalui hasil penelitian tingkat kinerja dan kepentingan pengguna jasa angkutan umum ini akan diperoleh perhitungan yang terkait tingkat kesesuaian yang akan menentukan ukuran prioritas dari indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Tabel 3.3 Penentuan Skor dan Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan

Variabel Kualitas Pelayanan	Skor Penilaian	Keterangan
Tingkat Kinerja	1). 1,0 – 1,9	Tidak Baik (TB)
	2). 2,0 – 2,9	Kurang Baik (KB)
	3). 3,0 – 3,9	Cukup Baik (CB)
	4). 4,0 – 4,9	Baik (B)
	5). 5,0	Sangat Baik (SB)
Tingkat Harapan	1). 1,0 – 1,9	Tidak Penting (TP)
	2). 2,0 – 2,9	Kurang Penting (KP)
	3). 3,0 – 3,9	Cukup Penting (CP)
	4). 4,0 – 4,9	Penting (P)
	5). 5,0	Sangat Penting (SP)

Sumber: Supranto (2001)

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan maka akan didapatkan nilai tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kepuasan dengan skor kepentingan (Supranto, 2011).

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots 3.6$$

Keterangan:

TK_i = tingkat kesesuaian responden

$\sum X_i$ = jumlah skor tingkat kepuasan

$\sum Y_i$ = jumlah skor tingkat harapan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Setiap pernyataan lalu dihitung dengan persamaan sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots 3.7$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots 3.8$$

Keterangan:

\bar{X}_i = skor rata-rata tingkat kepuasan

\bar{Y}_i = skor tingkat harapan

n = jumlah responden

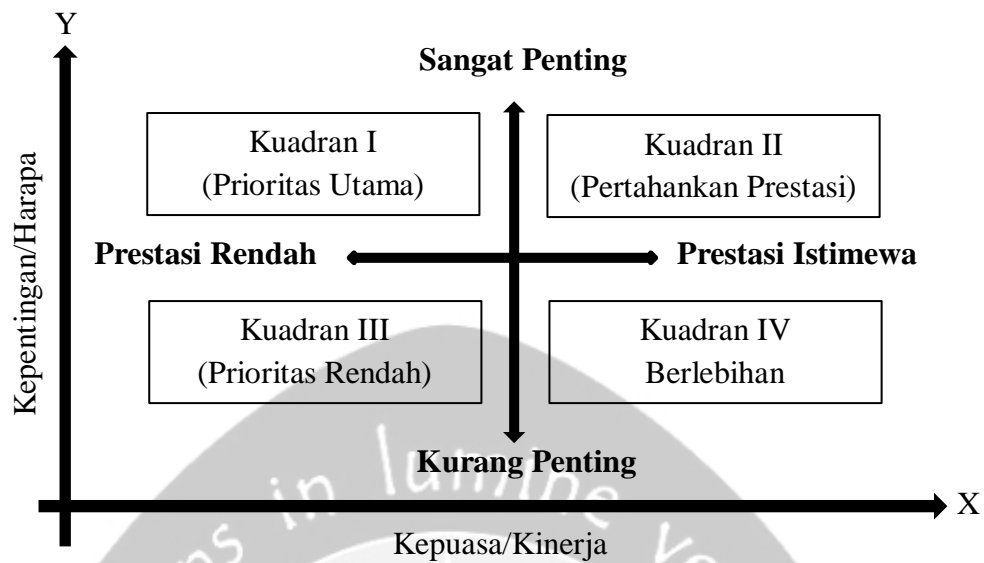
Diagram kartesius adalah sebuah bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang bersinggungan tegak lurus pada titik ($\bar{\bar{X}}$) dan titik ($\bar{\bar{Y}}$) di mana $\bar{\bar{X}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor kepuasan sementara $\bar{\bar{Y}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor kepuasan. Langkah berikutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \dots\dots\dots 3.9$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots 3.10$$

Keterangan:

K = banyaknya atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan



Gambar 3.1 Diagram Kartesius (Sumber: Supranto)

Diagram ini terdiri dari empat kuadran.

1. Kuadran I (Prioritas Utama), memuat faktor atau atribut pelayanan angkutan yang dianggap penting oleh penumpang tetapi pada kenyataanya faktor atau atribut tersebut belum sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh penumpang, tingkat kepuasan dari atribut ini lebih rendah dari pada tingkat harapan para penumpang. Atribut yang berada pada bagian ini perlu lebih ditingkatkan agar dapat memuaskan penumpang.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), memuat unsur pelayanan yang memiliki keunggulan dimata penumpang dan dapat menjadi acuan agar bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), memuat faktor atau atribut pelayanan angkutan yang dianggap kurang penting bagi para pelanggan. Atribut yang berada pada bagian ini, pengaruh yang dirasakan penumpang sangat kecil.

4. Kuadran IV (Berlebihan), memuat unsur-unsur atribut pelayanan yang dianggap kurang penting dan berlebihan tetapi sangat memuaskan bagi penumpang.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan diperoleh hasil kesimpulan penelitian tingkat kepuasan penumpang angkutan umum sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan penumpang angkutan umum di terminal Daya-Petta Ponggawae menunjukan hasil yang sudah dikatakan baik karena nilai rata-rata dari nilai kepuasan mencapai bobot 3,956 di mana angka tersebut berada di antara cukup baik (bobot 3) dan baik (bobot 4).
2. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan didalam angkutan umum meliputi:
 - a. Dengan adanya stiker rute kendaraan dapat lebih mudah menemukan kendaraan yang akan digunakan.
 - b. Saat mengemudikan kendaraan sopir dalam keadaan sehat fisik dan mental.
 - c. Pengemudi memiliki daya ingat mengenai rute yang akan ditempuh.
 - d. Pintu pada kendaraan angkutan umum berfungsi dengan baik dan mudah ditutup maupun dibuka.
 - e. Ketersediaan ruang atau tempat untuk meletakkan barang bawaan penumpang.
 - f. Kemudahan dalam menemukan angkutan umum yang akan digunakan.
 - g. Harga tarif angkutan umum terjangkau.

Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan didalam angkutan umum meliputi:

- a. Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam angkutan.
- b. Pengemudi memiliki pengetahuan tentang tatacara berlalulintas yang baik dan benar.
- c. Ketersedian tempat duduk didalam angkutan sesuai dengan kapasitas kendaraan.
- d. Ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak mendapatkan prioritas saat naik turun angkutan umum.
- e. Waktu keberangkatan dan waktu tiba sesuai jadwal.

6.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, hendaknya para pemilik angkutan umum:

1. Lebih meningkatkan tingkat kewaspadaan keamanan kepada para penumpang angkutan umum agar para penumpang yang berada di atas kendaraan merasa aman dan tidak khawatir terhadap barang bawaan mereka.
2. Pemilik kendaraan juga harus tau betul tentang bagaimana tatacara berlalulintas yang baik dan benar agar para penumpang merasakan kenyamanan saat berkendara menaiki angkutan umum.
3. Pemilik kendaraan juga harus melihat batas maksimum berapa jumlah yang dapat dimuat dikendaraan yang mereka miliki agar para penumpang merasakan kenyamanan saat berada di atas kendaraan.
4. Lebih meningkatkan lagi prioritas bagi para ibu hamil, lansia, difabel dan anak-anak dikarenakan para pemilik kendaraan kurang memperhatikan mereka.

5. Pemilik kendaraan harus lebih memperhatikan betul waktu keberangkatan kendaraan mereka.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Gerson, R. F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kedua, Jakarta: PPM.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2013, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2015, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Kotler, P., dan Keller, K. L., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Leman, M. A., 2018, *Cara Praktis Melakukan Uji Validitas Alat Ukur Penelitian*, Penerbit Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Mardalis, 2002, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Miro, F., 2002, *Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Miro, F., 2005, *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Morlok, E., 1985, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Ristiawan, R. H. D., 2018, *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2001, *Statistika Teori dan Aplikasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2011, *Service, Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.

Wahyuni, N., 2014, Gap Analysis, diakses 3 Oktober 2018, <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>

Warpani, S. P., 1990, *Merencanakan Sistem Pengangkutan*, Penerbit ITB, Bandung.



Lampiran 1
FORMULIR KUESIONER

**Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Terhadap Kinerja
Angkutan Umum**

(Studi Kasus Trayek Terminal Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan)

Berilah tanda (√) pada pilihan pertanyaan tersebut pada kolom yang telah tersedia dibawah ini sesuai dengan jawaban anda sendiri:

A. Data Penumpang

1. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
2. Usia : () 15-30 Tahun () 30-45 Tahun () >45 Tahun
3. Pekerjaan : () Pelajar () Mahasiswa () PNS
() Pedagang () Wiraswasta

B. Tingkat Kepuasan Penumpang

Keterangan:

SP = Sangat Puas P = Puas CP = Cukup Puas KP = Kurang Puas

TP = Tidak Puas

No	KEAMANAN	Kepuasan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Dengan adanya stiker rute kendaraan dapat lebih muda menemukan kendaraan yang akan digunakan					
2.	Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam angkutan					
3.	Jaminan barang bawaan penumpang di dalam bagasi angkutan					

No	KESELAMATAN	Kepuasan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Saat mengemudikan kendaraan sopir dalam keadaan sehat fisik dan mental					
2.	Perilaku sopir dalam mengemudikan kendaraan					
3.	Pengemudi memiliki pengetahuan tentang tatacara berlalulintas yang baik dan benar					
4.	Pengemudi memiliki daya ingat mengenai rute yang akan ditempuh					
5.	Sikap (Keramahan/Kesopanan) pengemudi kepada para penumpang					
No	KENYAMANAN	Kepuasan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Ketersedian tempat duduk didalam angkutan sesuai dengan kapasitas kendaraan					
2.	Jendela pada kendaraan angkutan umum berfungsi dengan baik, dapat dibuka dan ditutup					
3.	Pintu pada kendaraan angkutan umum berfungsi dengan baik dan mudah ditutup maupun dibuka					
4.	Kebersihan pada kendaraan angkutan umum selalu terjaga					
5.	Ketersediaan ruang atau tempat untuk meletakkan barang bawaan penumpang					
No	KETERJANGKAUAN	Kepuasan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Kemudahan dalam menemukan angkutan umum yang akan digunakan					
2.	Rute sesuai dengan kebutuhan konsumen					
3.	Harga tarif angkutan umum terjangkau					

No	KESETARAAN	Kepuasan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak mendapatkan prioritas saat naik turun angkutan umum					
2.	Perilaku sopir kepada penumpang berstatus pelajar					
No	KETERATURAN	Kepuasan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Waktu keberangkatan dan waktu tiba sesuai jadwal					
2.	Menurunkan penumpang sesuai dengan permintaan					

C. Tingkat Kepentingan/Harapan Penumpang

Keterangan:

SP = Sangat Penting P = Penting CP = Cukup Penting KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

No	KEAMANAN	Kepentingan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Ukuran dan letak stiker rute kendaraan mudah dilihat oleh penumpang					
2.	Keadaan dalam angkutan umum harus terbebas dari copet					
3.	Keamanan barang bawaan penumpang saat berada dalam angkutan umum					

No	KESELAMATAN	Kepentingan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Saat mengemudikan keadaan sopir dalam kondisi sehat					
2.	Sopir memiliki sopan santun dalam mengemudikan kendaraan					
3.	Sopir angkutan umum paham dengan aturan berlalulintas					
4.	Sopir angkutan umum hafal dengan rute yang akan dilalui					
5.	Sopir memiliki sikap yang ramah dan sopan kepada para penumpang					
No	KENYAMANAN	Kepentingan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas kendaraan					
2.	Semua jendela pada kendaraan angkutan umum memiliki kondisi baik					
3.	Kondisi pintu pada kendaraan angkutan umum dalam kondisi baik					
4.	Kondisi didalam kendaraan harus selalu bebas dari bau busuk dan sampah					
5.	Memiliki ruang/tempat untuk menyimpan barang bawaan					
No	KETERJANGKAUAN	Kepentingan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Jumlah kendaraan angkutan umum memenuhi kebutuhan penumpang					
2.	Rute yang dilalui menjangkau lokasi penumpang					
3.	Tarif angkutan umum sesuai dengan aturan yang berlaku					

No	KESETARAAN	Kepentingan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Prioritas bagi para ibu hamil, lansia, difabel, dan anak-anak saat naik atau turun angkutan umum					
2.	Sopir angkutan umum mengangkut penumpang tanpa membedakan status pelajar atau bukan					
No	KETERATURAN	Kepentingan				
	Pernyataan	SP	P	CP	KP	TP
1.	Angkutan hanya berhenti untuk menaikkan/menurunkan penumpang					
2.	Penumpang angkutan umum diturunkan sesuai dengan permintaan					

Lampiran 2

Data Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kepuasan

R	Tingkat Kepuasan																				Total
	Item Pernyataan (X)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	91
2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	75
3	4	3	5	3	2	3	4	2	1	5	3	2	4	4	3	4	5	1	2	4	64
4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	91
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	91
6	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	91
7	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
8	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	85
9	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	91
10	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	90
11	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	90
12	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	90
13	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	91
14	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	90
15	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	91
16	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	89
17	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	91
18	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	92
19	4	2	3	4	4	4	5	5	3	3	3	2	2	4	4	5	2	3	3	4	69
20	5	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	1	3	3	56
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
22	3	2	2	3	4	4	5	3	2	1	2	4	2	5	3	4	2	2	3	4	60
23	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	85
24	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	83
25	4	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	4	3	2	3	2	3	49
26	4	2	2	3	3	3	5	2	2	2	2	3	1	4	4	3	1	2	2	4	54
27	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	69
28	5	3	2	4	3	2	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	5	65
29	5	3	1	3	2	3	4	3	3	2	1	1	2	4	4	5	1	3	2	4	56
30	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	81
31	5	3	3	5	4	3	5	3	3	2	4	2	2	3	4	4	1	3	3	4	66
32	5	3	3	5	4	3	5	3	3	2	4	2	2	3	4	4	1	3	3	4	66
33	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	84
34	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	79
35	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	74
36	4	3	4	4	3	3	5	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	66

R	Tingkat Kepuasan																				Total
	Item Pernyataan (X)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
37	3	2	3	4	2	3	5	3	1	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	4	55
38	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	81
39	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	74
40	3	2	2	3	3	3	4	3	1	2	2	1	2	4	4	4	3	3	3	4	56
41	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	80
42	1	3	3	4	3	4	1	4	1	2	1	1	2	2	4	4	5	1	3	1	50
43	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	84
44	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
45	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	82
46	5	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	2	5	5	5	3	3	4	4	74
47	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	83
48	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	83
49	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	78
50	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	80
51	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	78
52	4	4	5	4	4	5	3	2	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	83
53	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	91
54	4	3	5	3	2	3	4	2	1	5	3	2	4	4	5	4	5	1	2	4	66
55	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	80
56	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	91
57	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	85
58	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	83
59	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	74
60	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	80
61	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	78
62	4	3	4	4	3	5	5	4	2	3	3	2	4	4	5	4	4	2	2	3	70
63	4	3	4	4	5	3	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	71
64	4	3	4	4	3	5	5	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	70
65	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	82
66	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	80
67	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	81
68	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	90
69	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	74
70	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	82
71	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	74
72	4	4	5	4	4	5	3	2	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	83
73	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	90
74	4	3	5	3	2	3	4	2	1	5	3	2	4	4	3	4	5	1	2	4	64
75	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	83

R	Tingkat Kepuasan																				Total
	Item Pernyataan (X)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
76	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	91
77	5	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	3	80
78	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	91
79	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	80
80	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	78
81	5	5	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	3	4	5	3	79
82	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	91
83	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	83
84	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	78
85	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	80
86	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	78
87	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	85
88	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	80
89	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	85
90	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	84
91	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	82
92	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	4	76
93	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	82
94	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	90
95	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	85
96	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	80
97	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	83
98	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	85
99	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	90
100	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	80

Lampiran 3

Data Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan

R	Tingkat Kepentingan																				Total
	Item Pernyataan (X)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	91
2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	87
3	2	4	3	5	2	4	3	3	5	2	4	2	4	5	2	3	5	2	4	2	66
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	91
5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	89
6	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	87
7	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	81
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	86
9	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	87
10	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	83
11	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	90
12	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	90
13	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	90
14	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	93
15	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	89
16	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	89
17	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	89
18	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	88
19	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	92
20	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	2	87
21	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	80
22	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	78
23	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	87
24	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	80
25	3	4	3	3	2	1	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	57
26	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	2	88
27	3	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	76
28	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	91
29	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	86
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	81
31	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	94
32	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	90
33	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	5	76
34	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	84
35	5	5	3	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	89
36	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	88

R	Tingkat Kepentingan																				Total
	Item Pernyataan (X)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
37	2	3	4	4	2	2	5	3	5	2	2	5	5	5	1	1	5	5	5	3	69
38	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	82
39	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	81
40	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	90
41	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	94
42	5	1	5	5	5	5	3	4	5	5	2	4	2	5	3	5	5	5	3	4	81
43	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	80
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	77
45	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	89
46	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
47	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	89
48	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	89
49	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	5	76
50	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
51	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	92
52	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	2	89
53	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	89
54	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	73
55	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	90
56	5	5	5	5	5	3	5	2	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	89
57	5	5	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	81
58	5	5	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	83
59	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	91
60	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	86
61	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	91
62	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	90
63	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	90
64	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	86
65	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	88
66	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	83
67	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	86
68	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	94
69	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	88
70	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	87
71	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	91
72	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	90
73	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	93
74	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	86
75	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	91

R	Tingkat Kepentingan																				Total
	Item Pernyataan (X)																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
76	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	93
77	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	88
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	93
79	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	86
80	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	5	87
81	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	88
82	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	93
83	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	86
84	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82
85	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	93
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	84
87	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	93
88	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	89
89	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	94
90	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
91	5	4	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	80
92	5	3	4	5	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	78
93	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	88
94	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
95	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	90
96	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	91
97	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	85
98	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	92
99	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	95
100	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	89

Lampiran 4

Data Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pernyataan 1 (X1)

R	X_1	X_1^2	Y	Y^2	XY
1	5	25	91	8281	455
2	4	16	75	5625	300
3	4	16	64	4096	256
4	5	25	91	8281	455
5	5	25	91	8281	455
6	5	25	91	8281	455
7	5	25	82	6724	410
8	4	16	85	7225	340
9	5	25	91	8281	455
10	4	16	90	8100	360
11	5	25	90	8100	450
12	5	25	90	8100	450
13	5	25	91	8281	455
14	5	25	90	8100	450
15	5	25	91	8281	455
16	4	16	89	7921	356
17	5	25	91	8281	455
18	5	25	92	8464	460
19	4	16	69	4761	276
20	5	25	56	3136	280
21	4	16	78	6084	312
22	3	9	60	3600	180
23	4	16	85	7225	340
24	5	25	83	6889	415
25	4	16	49	2401	196
26	4	16	54	2916	216
27	4	16	69	4761	276
28	5	25	65	4225	325
29	5	25	56	3136	280
30	3	9	81	6561	243
31	5	25	66	4356	330
32	5	25	66	4356	330
33	4	16	84	7056	336
34	5	25	79	6241	395
35	5	25	74	5476	370
36	4	16	66	4356	264
37	3	9	55	3025	165
38	5	25	81	6561	405

R	X1	X ²	Y	Y ²	XY
39	4	16	74	5476	296
40	3	9	56	3136	168
41	4	16	80	6400	320
42	1	1	50	2500	50
43	4	16	84	7056	336
44	4	16	78	6084	312
45	5	25	82	6724	410
46	5	25	74	5476	370
47	5	25	83	6889	415
48	5	25	83	6889	415
49	4	16	78	6084	312
50	4	16	80	6400	320
51	4	16	78	6084	312
52	4	16	83	6889	332
53	5	25	91	8281	455
54	4	16	66	4356	264
55	4	16	80	6400	320
56	5	25	91	8281	455
57	5	25	85	7225	425
58	5	25	83	6889	415
59	5	25	74	5476	370
60	4	16	80	6400	320
61	4	16	78	6084	312
62	4	16	70	4900	280
63	4	16	71	5041	284
64	4	16	70	4900	280
65	4	16	82	6724	328
66	4	16	80	6400	320
67	4	16	81	6561	324
68	5	25	90	8100	450
69	5	25	74	5476	370
70	4	16	82	6724	328
71	5	25	74	5476	370
72	4	16	83	6889	332
73	5	25	90	8100	450
74	4	16	64	4096	256
75	5	25	83	6889	415
76	5	25	91	8281	455
77	5	25	80	6400	400
78	5	25	91	8281	455
79	4	16	80	6400	320

R	XI	X^2	Y	Y^2	XY
80	4	16	78	6084	312
81	5	25	79	6241	395
82	5	25	91	8281	455
83	5	25	83	6889	415
84	4	16	78	6084	312
85	4	16	80	6400	320
86	4	16	78	6084	312
87	5	25	85	7225	425
88	4	16	80	6400	320
89	5	25	85	7225	425
90	5	25	84	7056	420
91	4	16	82	6724	328
92	3	9	76	5776	228
93	4	16	82	6724	328
94	5	25	90	8100	450
95	5	25	85	7225	425
96	4	16	80	6400	320
97	5	25	83	6889	415
98	5	25	85	7225	425
99	5	25	90	8100	450
100	4	16	80	6400	320
Total	442	2000	7912	636474	35327

Lampiran 5

Data Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pernyataan 1 (X1)

R	X_1	X_1^2	Y	Y^2	XY
1	5	25	91	8281	455
2	4	16	87	7569	348
3	2	4	66	4356	132
4	5	25	91	8281	455
5	4	16	89	7921	356
6	4	16	87	7569	348
7	4	16	81	6561	324
8	4	16	86	7396	344
9	4	16	87	7569	348
10	4	16	83	6889	332
11	4	16	90	8100	360
12	5	25	90	8100	450
13	5	25	90	8100	450
14	5	25	93	8649	465
15	5	25	89	7921	445
16	5	25	89	7921	445
17	4	16	89	7921	356
18	5	25	88	7744	440
19	4	16	92	8464	368
20	5	25	87	7569	435
21	4	16	80	6400	320
22	4	16	78	6084	312
23	5	25	87	7569	435
24	4	16	80	6400	320
25	3	9	57	3249	171
26	5	25	88	7744	440
27	3	9	76	5776	228
28	5	25	91	8281	455
29	4	16	86	7396	344
30	4	16	81	6561	324
31	5	25	94	8836	470
32	5	25	90	8100	450
33	4	16	76	5776	304
34	4	16	84	7056	336
35	5	25	89	7921	445
36	5	25	88	7744	440
37	2	4	69	4761	138
38	4	16	82	6724	328

R	XI	X ²	Y	Y ²	XY
39	4	16	81	6561	324
40	3	9	90	8100	270
41	4	16	94	8836	376
42	5	25	81	6561	405
43	4	16	80	6400	320
44	4	16	77	5929	308
45	5	25	89	7921	445
46	4	16	79	6241	316
47	5	25	89	7921	445
48	4	16	89	7921	356
49	4	16	76	5776	304
50	4	16	81	6561	324
51	5	25	92	8464	460
52	5	25	89	7921	445
53	5	25	89	7921	445
54	4	16	73	5329	292
55	5	25	90	8100	450
56	5	25	89	7921	445
57	5	25	81	6561	405
58	5	25	83	6889	415
59	5	25	91	8281	455
60	4	16	86	7396	344
61	5	25	91	8281	455
62	5	25	90	8100	450
63	5	25	90	8100	450
64	5	25	86	7396	430
65	4	16	88	7744	352
66	4	16	83	6889	332
67	4	16	86	7396	344
68	4	16	94	8836	376
69	5	25	88	7744	440
70	4	16	87	7569	348
71	5	25	91	8281	455
72	5	25	90	8100	450
73	5	25	93	8649	465
74	4	16	86	7396	344
75	5	25	91	8281	455
76	4	16	93	8649	372
77	5	25	88	7744	440
78	5	25	93	8649	465
79	3	9	86	7396	258

R	XI	X^2	Y	Y^2	XY
80	5	25	87	7569	435
81	4	16	88	7744	352
82	5	25	93	8649	465
83	5	25	86	7396	430
84	4	16	82	6724	328
85	5	25	93	8649	465
86	4	16	84	7056	336
87	5	25	93	8649	465
88	4	16	89	7921	356
89	5	25	94	8836	470
90	4	16	84	7056	336
91	5	25	80	6400	400
92	5	25	78	6084	390
93	4	16	88	7744	352
94	4	16	84	7056	336
95	5	25	90	8100	450
96	5	25	91	8281	455
97	4	16	85	7225	340
98	5	25	92	8464	460
99	4	16	95	9025	380
100	5	25	89	7921	445
Total	442	1998	8629	748519	38392

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang

Variabel	Nomor	r Hasil	r Tabel	Keterangan
Keamanan	1	0,510	0,195	Valid
	2	0,740		Valid
	3	0,648		Valid
Keselamatan	4	0,632		Valid
	5	0,540		Valid
	6	0,501		Valid
	7	0,280		Valid
	8	0,538		Valid
Kenyamanan	9	0,831		Valid
	10	0,479		Valid
	11	0,710		Valid
	12	0,850		Valid
	13	0,655		Valid
Keterjangkauan	14	0,440		Valid
	15	0,209		Valid
	16	0,423		Valid
Kesetaraan	17	0,537		Valid
	18	0,783		Valid
Keteraturan	19	0,764		Valid
	20	0,529		Valid

Lampiran 7

Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Penumpang

Variabel	Nomor	r Hasil	r Tabel	Keterangan
Keamanan	1	0,603	0,195	Valid
	2	0,396		Valid
	3	0,329		Valid
Keselamatan	4	0,330		Valid
	5	0,654		Valid
	6	0,692		Valid
	7	0,514		Valid
	8	0,275		Valid
Kenyamanan	9	0,368		Valid
	10	0,500		Valid
	11	0,495		Valid
	12	0,355		Valid
	13	0,399		Valid
Keterjangkauan	14	0,290		Valid
	15	0,618		Valid
	16	0,513		Valid
Kesetaraan	17	0,262		Valid
	18	0,373		Valid
Keteraturan	19	0,510		Valid
	20	0,328		Valid

Lampiran 8

Data Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pernyataan 1

R	$\sum X1$	$\sum X^2$	$\sum Y$	$\sum Y^2$
1	5	25	91	8281
2	4	16	75	5625
3	4	16	64	4096
4	5	25	91	8281
5	5	25	91	8281
6	5	25	91	8281
7	5	25	82	6724
8	4	16	85	7225
9	5	25	91	8281
10	4	16	90	8100
11	5	25	90	8100
12	5	25	90	8100
13	5	25	91	8281
14	5	25	90	8100
15	5	25	91	8281
16	4	16	89	7921
17	5	25	91	8281
18	5	25	92	8464
19	4	16	69	4761
20	5	25	56	3136
21	4	16	78	6084
22	3	9	60	3600
23	4	16	85	7225
24	5	25	83	6889
25	4	16	49	2401
26	4	16	54	2916
27	4	16	69	4761
28	5	25	65	4225
29	5	25	56	3136
30	3	9	81	6561
31	5	25	66	4356
32	5	25	66	4356
33	4	16	84	7056
34	5	25	79	6241
35	5	25	74	5476
36	4	16	66	4356
37	3	9	55	3025
38	5	25	81	6561

R	$\Sigma X1$	ΣX^2	ΣY	ΣY^2
39	4	16	74	5476
40	3	9	56	3136
41	4	16	80	6400
42	1	1	50	2500
43	4	16	84	7056
44	4	16	78	6084
45	5	25	82	6724
46	5	25	74	5476
47	5	25	83	6889
48	5	25	83	6889
49	4	16	78	6084
50	4	16	80	6400
51	4	16	78	6084
52	4	16	83	6889
53	5	25	91	8281
54	4	16	66	4356
55	4	16	80	6400
56	5	25	91	8281
57	5	25	85	7225
58	5	25	83	6889
59	5	25	74	5476
60	4	16	80	6400
61	4	16	78	6084
62	4	16	70	4900
63	4	16	71	5041
64	4	16	70	4900
65	4	16	82	6724
66	4	16	80	6400
67	4	16	81	6561
68	5	25	90	8100
69	5	25	74	5476
70	4	16	82	6724
71	5	25	74	5476
72	4	16	83	6889
73	5	25	90	8100
74	4	16	64	4096
75	5	25	83	6889
76	5	25	91	8281
77	5	25	80	6400
78	5	25	91	8281
79	4	16	80	6400

R	$\Sigma X1$	ΣX^2	ΣY	ΣY^2
80	4	16	78	6084
81	5	25	79	6241
82	5	25	91	8281
83	5	25	83	6889
84	4	16	78	6084
85	4	16	80	6400
86	4	16	78	6084
87	5	25	85	7225
88	4	16	80	6400
89	5	25	85	7225
90	5	25	84	7056
91	4	16	82	6724
92	3	9	76	5776
93	4	16	82	6724
94	5	25	90	8100
95	5	25	85	7225
96	4	16	80	6400
97	5	25	83	6889
98	5	25	85	7225
99	5	25	90	8100
100	4	16	80	6400
Total	442	2000	7912	636474

Lampiran 9

Data Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pernyataan 1

R	$\sum X1$	$\sum X^2$	$\sum Y$	$\sum Y^2$
1	5	25	91	8281
2	4	16	87	7569
3	2	4	66	4356
4	5	25	91	8281
5	4	16	89	7921
6	4	16	87	7569
7	4	16	81	6561
8	4	16	86	7396
9	4	16	87	7569
10	4	16	83	6889
11	4	16	90	8100
12	5	25	90	8100
13	5	25	90	8100
14	5	25	93	8649
15	5	25	89	7921
16	5	25	89	7921
17	4	16	89	7921
18	5	25	88	7744
19	4	16	92	8464
20	5	25	87	7569
21	4	16	80	6400
22	4	16	78	6084
23	5	25	87	7569
24	4	16	80	6400
25	3	9	57	3249
26	5	25	88	7744
27	3	9	76	5776
28	5	25	91	8281
29	4	16	86	7396
30	4	16	81	6561
31	5	25	94	8836
32	5	25	90	8100
33	4	16	76	5776
34	4	16	84	7056
35	5	25	89	7921
36	5	25	88	7744
37	2	4	69	4761
38	4	16	82	6724

R	$\Sigma X1$	ΣX^2	ΣY	ΣY^2
39	4	16	81	6561
40	3	9	90	8100
41	4	16	94	8836
42	5	25	81	6561
43	4	16	80	6400
44	4	16	77	5929
45	5	25	89	7921
46	4	16	79	6241
47	5	25	89	7921
48	4	16	89	7921
49	4	16	76	5776
50	4	16	81	6561
51	5	25	92	8464
52	5	25	89	7921
53	5	25	89	7921
54	4	16	73	5329
55	5	25	90	8100
56	5	25	89	7921
57	5	25	81	6561
58	5	25	83	6889
59	5	25	91	8281
60	4	16	86	7396
61	5	25	91	8281
62	5	25	90	8100
63	5	25	90	8100
64	5	25	86	7396
65	4	16	88	7744
66	4	16	83	6889
67	4	16	86	7396
68	4	16	94	8836
69	5	25	88	7744
70	4	16	87	7569
71	5	25	91	8281
72	5	25	90	8100
73	5	25	93	8649
74	4	16	86	7396
75	5	25	91	8281
76	4	16	93	8649
77	5	25	88	7744
78	5	25	93	8649
79	3	9	86	7396

R	$\sum X1$	$\sum X^2$	$\sum Y$	$\sum Y^2$
80	5	25	87	7569
81	4	16	88	7744
82	5	25	93	8649
83	5	25	86	7396
84	4	16	82	6724
85	5	25	93	8649
86	4	16	84	7056
87	5	25	93	8649
88	4	16	89	7921
89	5	25	94	8836
90	4	16	84	7056
91	5	25	80	6400
92	5	25	78	6084
93	4	16	88	7744
94	4	16	84	7056
95	5	25	90	8100
96	5	25	91	8281
97	4	16	85	7225
98	5	25	92	8464
99	4	16	95	9025
100	5	25	89	7921
Total	442	1998	8629	748519

Lampiran 10

Nilai Hasil Perhitungan Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian

Pernyataan	X_i	Y_i	\bar{X}	\bar{Y}	Tki (%)	GAP
1	442	442	4,420	4,420	100	0
2	356	442	3,560	4,420	80,543	-0,860
3	407	429	4,070	4,290	94,872	-0,220
4	420	449	4,200	4,490	93,541	-0,290
5	380	423	3,800	4,230	89,835	-0,430
6	367	446	3,670	4,460	82,287	-0,790
7	444	444	4,440	4,440	100	0
8	389	411	3,890	4,110	94,647	-0,220
9	384	454	3,840	4,540	84,581	-0,700
10	368	412	3,680	4,120	89,320	-0,440
11	411	439	4,110	4,390	93,622	-0,280
12	363	420	3,630	4,200	86,428	-0,570
13	410	448	4,100	4,480	91,518	-0,380
14	424	436	4,240	4,360	97,248	-0,120
15	404	420	4,040	4,200	96,190	-0,160
16	407	440	4,070	4,400	92,500	-0,330
17	380	439	3,800	4,390	86,560	-0,590
18	381	407	3,810	4,070	93,612	-0,260
19	367	439	3,670	4,390	83,599	-0,720
20	408	389	4,080	3,890	104,884	0,190
Rata-rata	395,6	431,5	3,956	4,315	91,7894	-0,359